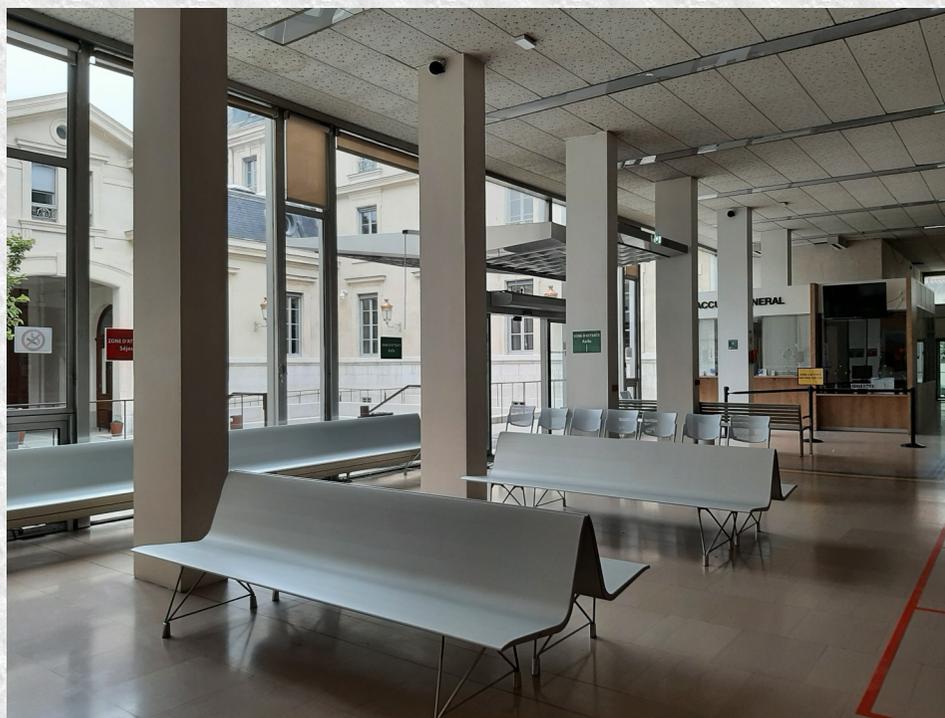


COMITE LOCAL DES USAGERS ET DE L'AMÉLIORATION CONTINUE 11 DÉCEMBRE 2023



Ordre du jour



- 1) Actualités : nouveau référentiel quali-ATE et évolutions des engagements services publics +**
- 2) Bilan des actions qualité menées**
- 3) Résultats de l'enquête de satisfaction et de l'enquête mystère sur l'accueil téléphonique**
- 4) Plan stratégique de communication 2023**
- 5) Echange/Recueil des suggestions/observations des membres du CLUAC**
- 6) Perspectives 2024**
- 7) Questions diverses**

1) Actualités : le référentiel Quali-ATE



- 4ème génération du référentiel qualité du MIOM qui vise à assurer la continuité de la démarche qualité en la simplifiant et en donnant plus d'autonomie aux services
- Élargissement au périmètre ATE => intégration SGCD mais pas les DDI
- Prise en compte des nouvelles orientations en termes d'accueil public, de missions prioritaires des préfectures 2022/2025 et les engagements figurant dans services publics +
- Labellisation des préfectures devra intervenir **avant le 31/12/2025**
- Travaux en cours de la DMATES pour obtention équivalence label SP+

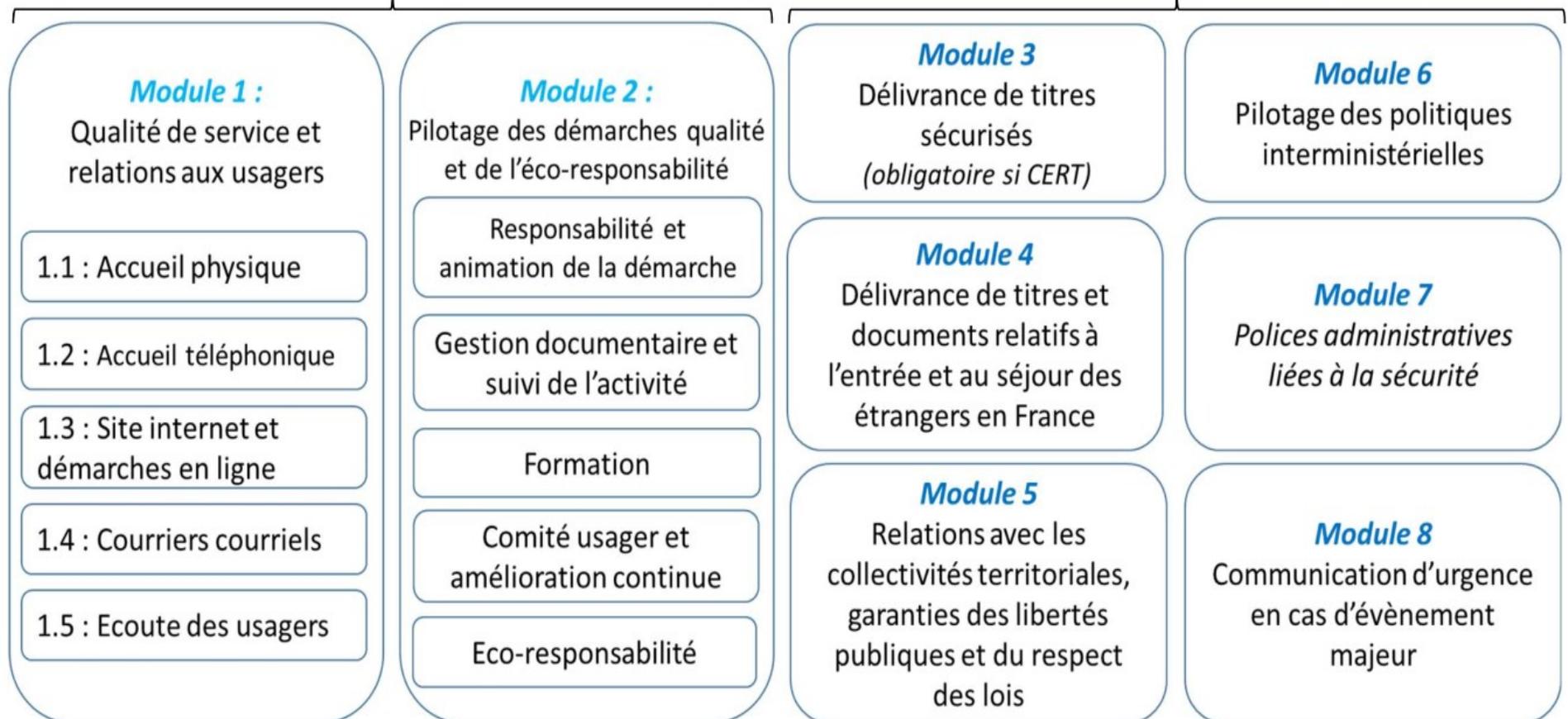
1) Actualités : le référentiel Quali-ATE



2 modules généraux socles



Au minimum **1 module métier** en complément, pour les sous-préfectures
Au minimum **2 modules métiers** en complément, pour les préfectures et HC



SG - DMATES - SDATE - BPATE

1)Actualités : Evolution des engagements SP+

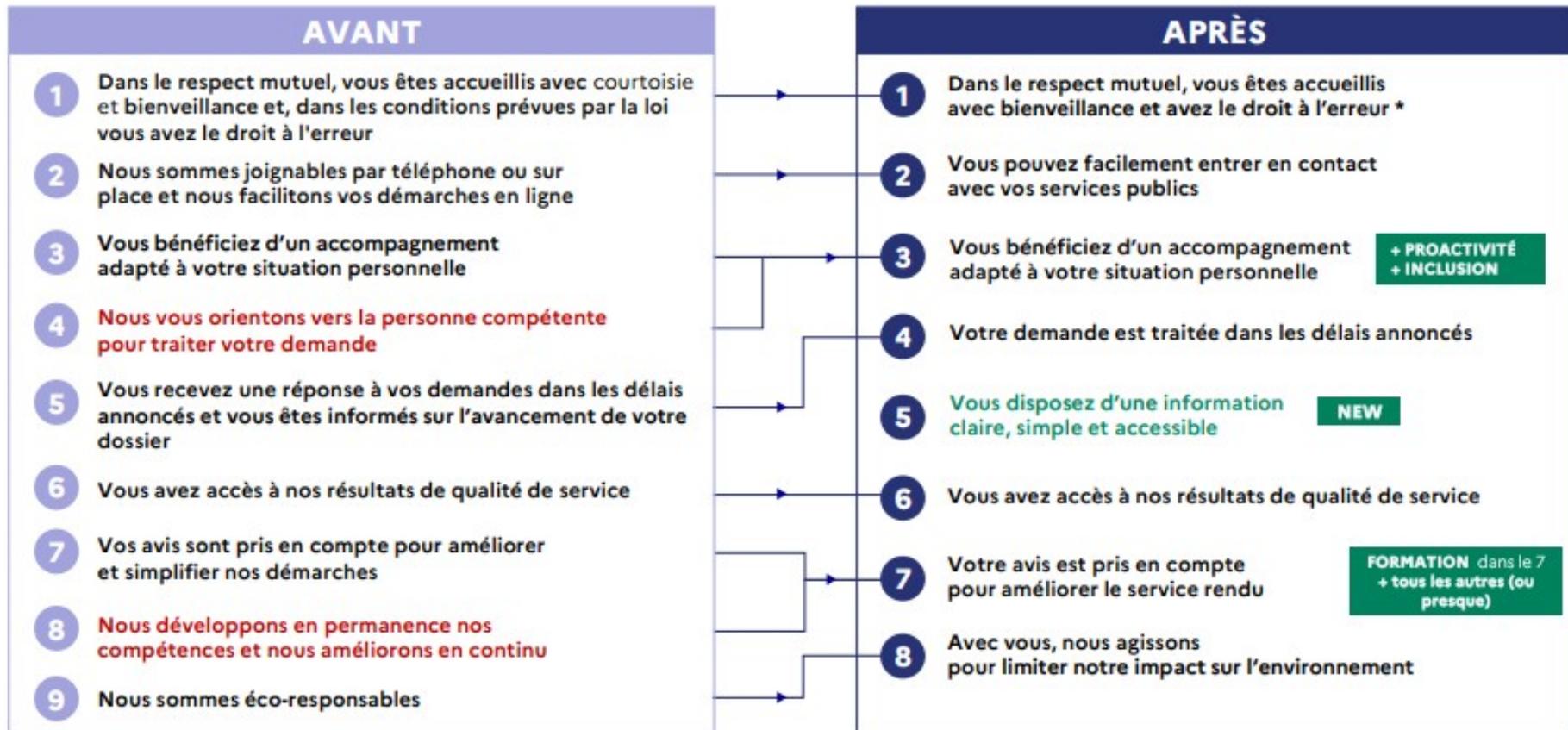


- Les engagements relatifs à SP+, ont été revus pour prendre en compte les inflexions données au programme lors du CITP du 9/5/2023
- De 9 engagements, ils passent désormais à **8**, afin de répondre aux attentes prioritaires des usagers et aux orientations définies par le gouvernement
- SP+ fait partie des politiques prioritaires du gouvernement et est suivi à ce titre dans le cadre de la feuille de route des préfets.
- Outre de nouveaux engagements, certains restent similaires, d'autres sont reformulés ou complétés

1) Actualités : Evolution des engagements SP+



PRINCIPAUX CHANGEMENTS : VISION AVANT / APRES



* dans les conditions prévues par la loi

En rouge : engagement qui disparaît en tant qu'engagement (mais dont le contenu est re-intégré dans un nouvel engagement)

1)Actualités : Evolution des engagements SP+



- Renforcement de l'accompagnement des usagers
- Systématisation de l'utilisation d'un langage clair et simple dans l'accueil des usagers
- Développement de solutions alternatives à la dématérialisation=> aide téléphonique, Point numérique
- Sensibilisation/formation des agents : accueil, usage d'un langage clair et simple, prévention/lutte contre les incivilités
- Amélioration continue : simplification documents complexe, association et écoute des usagers sur les conditions de leur accueil, l'accompagnement dans les démarches, simplification des documents complexes
- Ecoresponsabilité

1) actualités : Le label S



- Institué par arrêté du 31/08/2023
- Texte fixant l'obligation de mise en œuvre des engagements SP+ pour les services déconcentrés
- Toutefois, participation au Label SP+, non obligatoire pour les services déconcentrés de l'État
- L'arrêté crée le label et définit le principe d'une labellisation, ses modalités générales, cette dernière devant passer par la réalisation d'un audit. Mais à ce stade, la procédure détaillée n'a pas encore été définie.
- Négociation en cours MIOM/DITP pour obtention équivalence label SP+/QualiATE pour préfecture et sous-préfectures.

Echanges Questions/Réponses



2) POINT SUR LES ACTIONS MENEES EN 2023



=> Suite à la labellisation qual-e-pref, du 21/06/2022, la mise en œuvre des engagements se poursuivre :

- Élaboration du bilan annuel qualité 2022
- Réalisation de l'enquête de satisfaction du 09/05/2023 au 02/06/2023
- Réalisation d'une enquête mystère sur l'accueil téléphonique=> standard du 06/02 au 30/06/2023
Poursuite du suivi des indicateurs qualité: (PAN, CERT, Connexion internet et réseaux sociaux) et du et du programme transparence. Suivi des délais de réponses aux courriers & courriels de demande d'information générale à relancer
- Poursuite des actions de tutorat et des formations des agents ayant des missions d'accueil tous les 4 ans

2) POINT SUR LES ACTIONS MENEES EN 2023



=> Suite à la labellisation qual-e-pref, du 21/06/2022, la mise en œuvre des engagements se poursuivre :

- Réflexions engagées avec visite de la DMATES pour réorganisation de l'accueil général avec la mise en place d'une démarche PAN + : augmentation et organisation des usagers au point numérique
- Le GT sur la gestion des courriers & courriels n'a pas encore pu être réuni=> à prévoir en 2024 pour réfléchir sur les modalités à mettre en place pour les réponses aux demandes d'informations générales dans les délais, limiter les non réponses et assurer leur suivi
- Le registre d'accessibilité reste à actualiser

2) POINT SUR LES ACTIONS MENEES EN 2023



=> Suite à la labellisation qual-e-pref, du 21/06/2022, la mise en œuvre des engagements se poursuivre :

- Déploiement de services publics avec mise en place COPIL/COTECH
- Mise en place de « Je donne mon avis avec SP+ : arborescence définie. Communication en décembre 2023 et 1ère réponses aux témoignages
- Réalisation des autodiagnostic fin avril/mai 2023=> plan d'actions à mettre en place
- Élargissement du champ de compétence du comité local des usagers à l'amélioration continue et intégration sous-préfectures+DDI
- Fusion des instances de gouvernance QualiPref/ATE/SP+

Echanges Questions/Réponses





3) Résultats 2023 de l'enquête mystère téléphonique



● Cf diaporama dédié

ANALYSE DE L'ENQUÊTE MYSTÈRE TÉLÉPHONIQUE 2023

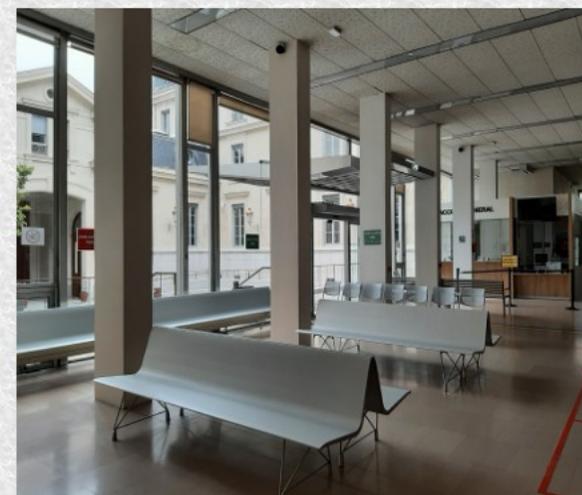


3) Résultats de l'enquête de satisfaction 2023



ANALYSE DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DE LA PRÉFECTURE DE L'ISÈRE 2023

● Cf diaporama dédié



Echanges Questions/Réponses



4) Plan de communication de la préfecture



- Reconduction en 2023 de la stratégie territoriale de communication interministérielle départementale
- Définit, à partir des objectifs fixés par le Préfet, et dans le cadre des priorités ministérielles, en concertation avec les services de l'État concernés ;
Il porte sur les principaux axes de communication de l'État dans le département.
- Il rappelle les missions du bureau de la communication interministérielle
- Les outils de la communication : les réseaux sociaux, les relations presse, le site internet de la Préfecture
- Le réseau départemental des chargés de communication

4) Plan de communication de la préfecture



- Axe 1 : Promouvoir l'État dans ses fonctions régaliennes de protection du citoyen et de garant de la sécurité
- Axe 2 : Promouvoir les actions des services de l'État (interministérialité)
- Axe 3 : Communication des grandes échéances de la citoyenneté et des actions de mémoire
- Axe 4 : Communication interne
- Axe 5 : Communication de crise.

Echanges Questions/Réponses



5) Recueil des suggestions des membres du CLUAC dans le cadre de l'amélioration de la qualité de service



6) Perspectives fin 2023/ 2024



- En décembre : communication JDMA
- Préparation du bilan qualité 2023
- Poursuite des actions relevant des démarches qualité de service
- A réception du référentiel quali-ATE => choix modules optionnels, engagement des travaux pour son déploiement et groupes de travail thématiques internes
- Élaboration des plans d'actions par structure et renouvellement des autodiagnostic SP+ => 1er semestre 2024

6) Questions diverses



Echanges Questions/Réponses



Merci de votre attention

